

# 授業で育む社会人基礎力とおもてなしの心 Spirit of Shakaijin Kisoryoku (Basic Skills for Full-Fledged Members of Society) fostered in class

山田千穂子<sup>\*</sup>・河合 晋<sup>\*</sup>  
YAMADA Chihoko, KAWAI Susumu

## 要 旨：

経済産業省が定めた「社会人基礎力」とは、「人が社会で生きて行くのに必要な基本的な力」のことで、3つの能力・12の能力要素から成る。本稿は、本学現代ビジネス学科の「秘書実務」の授業において、学生の社会人基礎力を効果的に育成する取り組みを考察することが目的である。学生へのアンケート調査等の結果から、授業を通して学生の社会人基礎力を全体的に高めることができた。そして、企業において、お客様や同僚を思いやり、相手のために自ら働きかけることができるサービスマインド、人間力を高めていくことができた。

## Abstract

The “Shakaijin Kisoryoku (Basic Skills for Full-Fledged Members of Society)” established by the Ministry of Economy, Trade and Industry are “the basic skills that people need in order to live in society,” and these consist of three skills and 12 skill components. This paper is aimed at considering initiatives for effectively fostering Shakaijin Kisoryoku among students in a “secretarial practice” class in the Department of Contemporary Business of this school. The results of a questionnaire survey on students, etc. showed that it was possible to comprehensively boost the Shakaijin Kisoryoku of students through the class. Also, students who successfully completed this course further developed a service mindset and social skills enabling people to consider customers and colleagues and voluntarily help others at companies.

キーワード：秘書実務、社会人基礎力、おもてなし、人間力、アンケート調査

Keywords : secretarial practice, Shakaijin Kisoryoku (Basic Skills for Full-Fledged Members of Society), hospitality, social skills, questionnaire survey

## 1. はじめに

平成 25 年 5 月にまとめられた教育再生実行会議「これからの大学教育等の在り方について」(第三次提言)において、「課題発見・探求能力、実行力などといった社会人として必要な能力を有する人材育成が必要」<sup>1)</sup>であり、この実現に向けて、大学は学内だけに閉じた教育活動ではなく、社会との接続を意識した教育の強化が必要であることが提言された。「社会人基礎力」とは「職場や地域社会の中で多様な人々とともに仕事する上で必

要な基礎的な能力」と定義されている<sup>2)</sup>。業界、職種によって仕事の内容は異なるが、どのような仕事であっても最低限持っていた方が良いと言える能力が社会人基礎力である。

教育とは、教え育てることであり、望ましい知識・技能・規範などの学習を促進する意図的な働きかけの諸活動である。教育基本法第 1 条において、教育の目的は「教育は、人格の完成を目指し、平和で民主的な国家及び社会の形成者として必要な資質を備えた心身ともに健康な国民の育成を期して行われなければならない」とある。教育

---

<sup>\*</sup>岡崎女子短期大学現代ビジネス学科

現場である本学においても学生達が将来活躍する社会、産業界等に目を向け「現実社会と接続した教育」を構築していくことが求められる。

本学現代ビジネス学科（以下、本学科と称する）において、「秘書実務」の授業を担当する教員（代表筆者）は、本学において非常勤講師のみならず、キャリアカウンセラーとして学生の就職支援を行っている。また、人財育成コンサルタント<sup>(1)</sup>として、企業における新入社員・管理職等階層別研修、おもてなし力向上や医療接遇等の職種別・業界別研修を行っており、社員教育に携わっている。まさに、現実社会と接続し、現場のニーズに精通している。

本稿は、「秘書実務」の授業を通して、社会人基礎力をいかに効果的に育成するかについて、学生へのアンケート調査等を通して考察することが目的である。

## 2. 社会人基礎力について

### 2.1 概説

経済産業省では、これからの職場や社会の中で多様な人々とともに仕事を行っていく上で必要な基盤的能力を「社会人基礎力」として提唱し、育成の普及をはかっている。その社会人基礎力提唱の狙いを以下のように示している<sup>3) 4)</sup>。

#### (1) 能力開発の針路を示す社会人基礎力

社会人基礎力は、若者自身がその成長の目標とすべき「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」の3つの能力とこれらを構成する12の能力要素から成る（図表1参照）。

#### ① 前に踏み出す力

一步前に踏み出し、失敗しても、粘り強く取り組む力として「主体性」「働きかけ力」「実行力」を要素に構成している。指示待ちではなく、自分事として物事を捉え、自ら行動できるようになることを目指している。

#### ② 考え抜く力

疑問を持ち、考え抜く力として「課題発見力」「計画力」「創造力」を要素に構成する。通常「考える」には論理性等の要素が取り上げられがちであるが、社会人基礎力においては、決まった答えを導き出すこと以上に、自ら課題提起し、解決のためのシナリオを描く、自律的な思考力の獲得を目指している。

#### ③ チームで働く力

多様な人々と共に目標に向けて協力する力として「発信力」「傾聴力」「柔軟性」「状況把握力」「規律性」「ストレスコントロール力」の6つの要素で構成する。組織・チームにおいて、協調性だけに留まらずに、多様な人々との繋がりや協働を生み出す力を目指している。

#### (2) 共通言語としての社会人基礎力

社会人基礎力のような定義化された基礎力は、企業側と大学側の共通言語として機能する。大学等教育機関は、学生にどのような基礎力を付けさせるべきか理解でき、企業側も採用と入社後の育成を同じ観点から見るができる。共通言語を持つことで企業がどのような人材を求めているか、採用基準が明確化され、必要な能力が「見える化」される。

### 2.2 社会人基礎力育成のために求められるもの



図表1 社会人基礎力

(<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>) 2017・1・2取得

社会人基礎力育成の原点は、自分の力で考え、選択し、行動することにある。学生自身が自分の直面している状況を自分の力で認識し、その状況に対する自己の対応を棚卸しして、どのような能力を発揮することがより有効なのか、また欠けている力に関しては、その力をどのように高めていくのかを学生自身が当事者意識をもって取り組まなければならない。

人の成長においては、現実を認識し、目指す未来に向けて、目標を立て、実行し、内省する、そしてこれをさらに次の目標につなげ、成長のPDCAサイクルをまわしていくことが重要である。現在の自分を知ると、自分を成長させるためや望みを叶えるためにこうしたい、ああしたいといった「意欲」が出てくる。この意欲を目標達成に向けた「行動」に結び付けると、「結果」が生まれる。成功した「結果」から、さらに新たな意欲が生まれ、次の行動に繋がる。この自己成長スパイラルを積み重ねることによって、自己実現に繋がるのである。

### 3. 「秘書実務」授業での取り組み

#### 3.1 授業の目的

「秘書実務」の授業の目的は、以下の通りである。

- ・信頼される社会人として必要な心構え、ビジネスにおける様々な場面に即応できる知識と技能を習得する
- ・人間関係構築力、対人能力を高める
- ・おもてなしの心技体を学び、自ら考え、言葉を選び、行動する力を育てる
- ・インターンシップや就職活動でも実践できるビジネス基礎力を習得する

本授業は、知識と技能の習得とともに、人として相手を大切に思う心、人間性を高める授業プログラムとしている。行動にはその人の考え方・価値観・人生観が表れる。おもてなし道<sup>®</sup> 大学学長<sup>(2)</sup> でもある代表筆者は、人間性向上において、「おもてなし」を日々の生活の中で実践する考え方、生き方そのものとして考え、「おもてなし道<sup>®</sup>」<sup>(3)</sup> と定義づけ、心技体で指導している(図表2)。

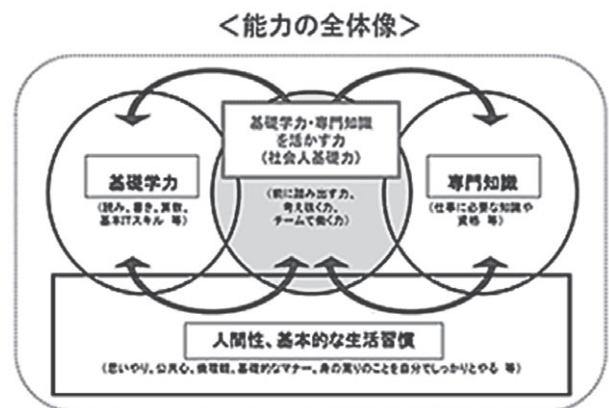
図表3は、産業経済省が示す能力の全体像だが、本授業は、このすべてを網羅するものである。



図表2 おもてなし道<sup>®</sup>の心技体

(<http://www.omotenashi-japan.com/omotenaship>)

2017・1・26 取得



図表3 社会人基礎力の全体像

(<http://www.meti.go.jp/policy/kisoryoku/>)

2017・1・2 取得

#### 3.2 社会人基礎力育成に向けてのポイント

経済産業省「社会人基礎力育成の手引き」では、社会人基礎力育成に向けて次の5段階ステップを示している<sup>5)</sup>。

第1ステップー「前に踏み出す力」を育てる

第2ステップー「考え抜く力」を育てる

第3ステップー「チームで働く力」を育てる

第4ステップー気づきによる社会人基礎力の定着

第5ステップー社会人基礎力と活動レベルの相乗的な向上の促進

本授業では、社会人基礎力を育成するため、特に次のポイントを意識し、取り組んだ。

##### ①挨拶・返事の徹底

毎回授業開始時と終了時にはきちんとした挨拶を実施した。挨拶の公式「挨拶＝笑顔＋言葉＋お辞儀＋アイコンタクト」ができるよう鏡のある教室で基本姿勢や笑顔トレーニングをし、授業時は



髪をまとめることや演習時にはスーツを着用する等、実践を意識した環境設定をした。身だしなみ等好印象を与える要素を高め、基本的なマナーを実践的に身に付けていった。出席確認時等での返事は、アイコンタクト・うなずき・声の3点セットで実施することを徹底したのは、積極的傾聴の実践である。それにより、社会人基礎力のベースとなる人間性・基本的な生活習慣を確立させた。

## ②目標の明確化と気づきの場を作る

第1ステップの「前に踏み出す力」の要素である「主体性」をもって授業に取り組むために、授業の初めには、各項目で目的を伝える。何のために学ぶのか、また、それが社会においてどのように役立つか、未来を想像させることが必要である。

授業の最後には、振り返り用紙に本日の気づき、学びを記入させる。第2ステップとして「考え抜く力」を高め、言語化させることで、「問題発見力」や「創造力」など次への意欲を高めることができる。また、社会に出た際、学びをどう生かせるか、関連づけて考えさせることが第5ステップ「社会人基礎力と活動レベルの相乗的な向上の促進」となる。

また、本授業は演習形式であり、座学だけでなく電話応対や来客訪問等ロールプレイングを実施している。習得確認のため、ロールプレイングによる実技試験を実施するが、その試験はグループで行い、各自が与えられた役割を演じる。グループで行うことで「前に踏み出す力」「考え抜く力」「チームで働く力」の3つの力すべてが必要とされる。特に練習を通して、第3ステップ「チームで働く力」が向上する。グループメンバーと関係を築き、社会人基礎力を発揮させていくことができる。

## ③フィードバックはPNPアプローチで行う

実施後は必ずフィードバックを行う。その際はPNPアプローチで伝えることを求めている。PNPアプローチとは、

- ・P (Positive)：プラスの評価、できていること、承認
- ・N (Negative)：問題点の指摘
- ・P (Positive)：励まし、もしくは (Promise)：約束・課題提示

である。これは、第4ステップにあたる。PNPアプローチにより、教員や仲間からの肯定的なメッセージは学生の自己効力感・自己肯定感を高

めていく。自己効力感とは、自分が行為の主体であると確信していること、自分の行為について自分がきちんと統制しているという信念、自分が外部からの要請にきちんと対応しているという確信、自己に対する信頼感や有能感のことである。自己肯定感とは、自らの価値や存在意義を肯定できる感情のことであり、自分の良いところも悪いところも含めて、自分のすべてを肯定できる、前向きな感情である。

自らの行動を肯定的に評価・表現できることは、前に進むための重要なメンタリティであり、次行動へのモチベーションとなる。

## ④学生同士で評価・フィードバックさせる

ロールプレイング実施の際は、教員からのフィードバックのみならず、学生同士でもチェックシートを用いて評価し、フィードバックを行っている。振り返りをしっかりと行うことにより、他の学生のロールプレイングも「主体性」をもって取り組み、学びを深めることができる。「状況把握力」及び客観的視点の醸成と、能力として何ができて、何ができなかったかの「課題発見力」が育成できる。また、「傾聴力」を発揮し、集中してチェックした後、いかに相手に受け取ってもらいやすい言葉で表現するか、思いやりの心と相手に分かりやすく伝える「発信力」を高めていくことができる。

## ⑤アクティブ・ラーニング型授業で楽しく学ぶ

従来のような知識の伝達・注入を中心とした授業から、教員と学生が意思疎通を図りつつ、一緒になって切磋琢磨し、相互に刺激を与えながら知的に成長する場を創り、学生が主体的に問題を発見し解を見い出していく能動的学修がアクティブ・ラーニングである。社会人基礎力育成には、学生が能動的に行動することが重要である。そのため、本授業では、与えられた課題に対し、「やってみよう」と自ら積極的に行動するよう楽しんで学習できる課題を与えている。

例えば、第5講「仕事の進め方」で『コミュニケーションゲーム「紙の塔」』を実施した。これは、40秒でA4用紙20枚を使って紙の塔を作るゲームであり、一番高く立てたチームが優勝となる。対抗戦とすることで、ワクワク感も沸き起こる。また、短い制限時間内の課題達成であるため、「ストレスコントロール力」も大きなカギとなる。作戦タイム→実施→振り返り→2回目実施とい

う、PDCA サイクルを体験し、必ずそれを職場・日常生活においてどう生かすかを振り返りシートに記入していくことで、社会人基礎力全体を大きく向上させることができる。

また、社会人として実践的な場面でのロールプレイングは、第5ステップの「社会人基礎力と活動レベルの相乗的な向上」であり、キャリア形成に繋がる。電話応対では、各自の携帯電話・スマートフォン等の録音機能を用いて、各自「おはようございます。私、岡崎女子短期大学現代ビジネス学科の〇〇と申します。いつもお世話になっております。」という第一声挨拶を録音し、セルフチェックさせた。授業において、笑顔がイメージできる声「笑声（えごえ）」を指導しているが、自分の声を客観的に聴くことが出来ていない自分に気付き、課題を明確化できる。「知っている」から「できている」への変革となる。

電話応対実技試験は、企業に対する会社説明会への出席申し込み電話であり、その次の講では、訪問応対の授業内容となる。このように授業全15講が前講とブリッジをかけた内容となっているので、学びながら社会性を成長させていけるのである。

#### ⑥小テストで知識の定着と復習の習慣化

毎回開始10分で、前回の内容の理解度確認として小テストを実施した。記述式もしくは〇×式であるが、どちらも「基礎学力」「知識」の定着を図るとともに、「計画力」を向上させ、予習復習の習慣化にも繋がっている。

## 4. アンケート調査と結果

### 4.1 アンケート調査

#### (1) 概要

「秘書実務」の授業を通して学生が社会人基礎力を獲得したかについて、教育的効果を測定するためにアンケート調査を実施した<sup>(4)</sup>。アンケート内容は、①主体性、②働きかけ力、③実行力、④課題発見力、⑤計画力、⑥創造力、⑦発信力、⑧傾聴力、⑨柔軟力、⑩状況把握力、⑪規律性、⑫ストレスコントロールの12項目について質問している。アンケート調査対象者は、「秘書実務」の履修者で本学現代ビジネス学科1年生53名と2年生2名である。集合調査法によるアンケート調査で、有効回答者数は41名であった。実施時

期は、第1回目が2016年10月17日（第2回目の授業）、第2回目が2106年12月28日（第13回目の授業）である。

アンケート調査を実施する前には、1. 学生と社会人の違い、2. 企業とは何か、3. 社会人に必要な5つの意識（コスト意識・協力意識・安全意識・改善意識・顧客意識）、4. マナー・サービス・おもてなしについて講義がなされた後、以下に示す「自己分析シート」において社会人基礎力の詳細が説明されている。

#### (2) 「自己分析シート」における説明

まず、学生の社会人基礎力を測る「指標としての妥当性」については、経済産業省が示す12の能力要素に従っていること、及びアンケートの「内容の信頼性」については、経済産業省が示す能力要素の記述に従った内容であり<sup>6)</sup>、ともに問題ないと考える。

##### ①主体性 物事に進んで取り組む力

- ・指示を待つのではなく、自らやるべきことを見つけて積極的に取り組む
- ・他人に先駆けて自己を打ち出している
- ・定見を持って自主的に判断して行動している
- ・躊躇することなく行動に移っている
- ・何事も自分のこととして受け止めて動くことができる

##### ②働きかけ力 他人に働きかけ巻き込む力

- ・やろうじゃないかと呼びかけ、目的に向かって周囲の人を動かしていく
- ・他人を目標に向かって集中させる
- ・自分の目標を取り下げても、全体をまとめるように専念している
- ・全員に働きかけて課題達成に導いている
- ・発言を独り占めしたり、攻撃的言動でしらせたりしていない
- ・あまり意見の出ていないメンバーの発言を促している

##### ③実行力 目的を設定し、確実に行動する力

- ・言われた事だけをやるのではなく、自ら目標を設定し、失敗を恐れず行動に移し、粘り強く取り組んでいる
- ・時間が経っても疲れを見せずに行動している
- ・責任感があり、何事にも簡単に諦めない
- ・何事にもスピード感を持って迅速に行動する

##### ④課題発見能力 現状を分析し、目的や課題を明

らかにする能力

- ・ 目標に向かって、自らここに問題があり、解決が必要だと提案する
- ・ なぜそうなっているのかを常に考えている
- ・ 物事の本質を見極め、原因を掘り下げ、真因を探っている
- ・ あるべき姿やあるべき基準に照らして、近づけるようにしている
- ・ 目標達成の阻害要因を把握し、その排除に取り組んでいる
- ・ 現象面に捉われず、内在する原因をつかむようにしている

⑤計画力 課題解決に向けたプロセスを明らかにし準備する力

- ・ 課題の解決に向けた複数のプロセスを明確にし、その中で最善のものは何かを検討し、それに向けた準備をしている
- ・ 目標達成に至る道順を前もって立てている
- ・ 前もって時間配分や進行の手順を具体的に立てている
- ・ 常に目標に向かって進んでいるかを意識している
- ・ 目標達成のための役割分担、スケジューリング、進行度のチェック体制などの組立を的確に進めている

⑥創造力 新しい価値を生み出す力

- ・ 既存の発想にとらわれず、課題に対して新しい解決方法を考えている
- ・ 既存概念に捉われず、自由で新しい発想ができる
- ・ 他人の考えにヒントを得て、新しいアイデアを出している
- ・ 前歴や慣行や前任者のやり方に拘わらず、豊かな発想で変革していく
- ・ 時代や環境の変化を先取りし、先見性に基づく革新を目指している
- ・ いくつかの考えを統合して、新しい考え方を打ち出している

⑦発信力 自分の意見を分かりやすく伝える力

- ・ 自分の意見を分かりやすく整理したうえで、相手に理解してもらえるように的確に伝えている
- ・ 明瞭な発言で、流暢な話し方をしている
- ・ 相手に視線を向け、身を乗り出して話している
- ・ 簡潔に短時間で要点をまとめて話している
- ・ 気持ちがありありと伝わり、説得力がある

⑧傾聴力 相手の意見を丁寧に聴く力

- ・ 相手の話しやすい環境を作り、適切なタイミングで質問するなど相手の意見を引き出している
- ・ 相手の発言や気持ちを全身耳にして聴いている
- ・ 他人の発言に対してフィードバックし要旨を確認している
- ・ 相手の話の腰を折らず、最後まで聞くようにしている

⑨柔軟性 意見の違いや立場の違いを理解する力

- ・ 自分のルールややり方に固執するのではなく、相手の意見や立場を尊重し、理解するようにしている
- ・ 他からのアドバイスを進んで受け入れている
- ・ 状況に応じて、相手への接し方を修正している
- ・ 自分の案に固執することなく、よりよい案を受け入れるようにしている

⑩状況把握力 自分と周囲の人々や物事との関係性を理解する力

- ・ チームで仕事をするとき、自分がどのような役割を果たすべきかを理解している
- ・ 自分の行動や発言が相手にどのような影響を与えているかを考えている
- ・ 利己的な態度をとらず、他の人たちとギクシャクすることはない
- ・ 特定の人を意識するのではなく、グループ全体に気を配っている
- ・ 全体に及ぼす影響を意識し、考えながら行動している

⑪規律性 社会のルールや人との約束を守る力

- ・ 状況に応じて、社会のルールに則って自らの発言や行動を適切に律している
- ・ 法と規則を守り、信用を確保・維持している
- ・ 高い倫理観を持ち、公正に対応している
- ・ 集合、開始、休憩、終了、解散時の時間厳守や対応は的確である
- ・ 決められたことについては素直に従っている

⑫ストレスコントロール力 ストレスの発生源に対応する力

- ・ ストレスを感じるがあっても、成長の機会だと前向きにとらえて肩の力を抜いて対応している
- ・ 圧迫状況下にあっても、質の高い判断をし、課題を遂行している
- ・ 圧迫そのものが気にならず、真からリラックスしている



- ・一貫して安定した気持ちを持ち続けている
- ・圧迫にあっても攻撃的にならず、イライラすることもない
- ・適当な気晴らしの方法を持っている

(3) 分析方法

12項目の質問に対し、リッカート尺度の5段階評定を用い間隔尺度データを数値化する。そして、第1回目の結果から第2回目の結果を差し引いた数値を「伸長度」とし、「秘書実務」の授業を通して学生が有意に社会人基礎力を獲得したかを検証した。検証方法は、12項目それぞれに「正規性の検定」を行い（Kolmogorov-Smirnovの検定）、データの正規性が仮定されなかったため「対応したサンプルにおけるノンパラメトリック検定」によった（Wilcoxonの符号付順位和検定）。なお、分析にはSPSS<sup>®</sup> Statistics22を使用した。本調査は言うまでもないが、学生のセルフアセスメントであり、どの程度社会人基礎力レベルの向上を自己認知したかの調査である。

4.2 結果

最も伸長した項目は「主体性」(0.78)で、次いで「発信力」(0.65)、「ストレスコントロール力」(0.56)の順であった。また、「働きかけ力」(0.47)、「実行力」(0.47)、「課題発見力」(0.46)、「状況把握力」(0.46)が0.4点台の伸長で、「計画力」(0.32)、「傾聴力」(0.39)、「柔軟性」(0.34)が0.3点台の伸長であった。学生は、「秘書実務」の授業を通

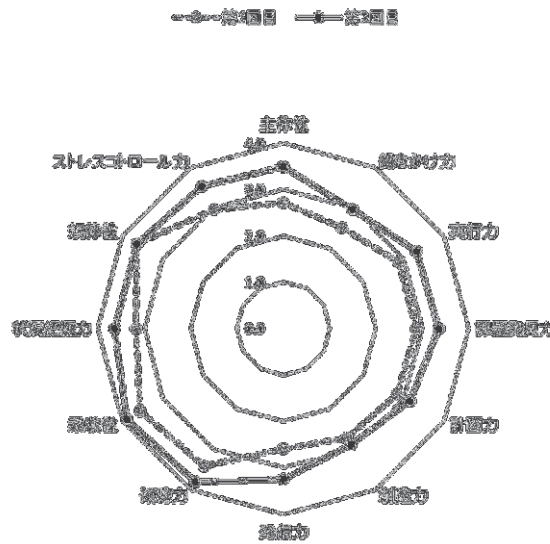
して、物事に進んで取り組む力や、自分の意見を分かりやすく伝える力、ストレスの発生源に対応する力を特に伸ばしている。これは、本授業が演習形式で、電話応対や来客訪問等のロールプレイングを実施しており、試験をグループで行い、各自が与えられた役割を演じる取り組みが寄与していると思われる。ロールプレイングの練習を通して、主体的にグループメンバーと関係を築き、実技試験の中で自己発信力を高めることで社会人基礎力を獲得している。また、人前で発表し評価される電話応対や来客訪問の実技試験や、コミュニケーションゲームにおける短時間の課題達成などの取り組みが、ストレスコントロール力を高めていると思われる。なお、上記の差の検定は、「計画力」が10%水準で、その他は5%水準で有意である。「創造性」は有意とは判断されず、「規律性」はそもそも伸長がなかった（図表4）。

第2回目の平均値で最も高い項目は、「柔軟性」(3.90)、次いで「傾聴力」(3.80)、「規律性」(3.66)となっている。学生は、「秘書実務」の授業が最終段階に来たところで、意見の違いや立場の違いを理解する力や、相手の意見を丁寧に聴く力が相対的に高いと判断している。これも、ロールプレイングのグループ練習の中で育んだ能力であろうと思われる。規律性については、第1回目では平均値が最も高く、そもそも規律性があると判断している学生が多いのであろう。逆に第2回目の平均値が相対的に低いのは、「創造性」(2.90)、「働

社会人基礎力	第1回目(A) 平均値(N=41)	第2回目(B) 平均値(N=41)	伸長度(B-A) 平均値の差	有意確率 (両側)
主体性	2.71	3.49	0.78	.000***
働きかけ力	2.51	2.98	0.47	.008***
実行力	2.85	3.32	0.47	.007***
課題発見力	2.88	3.34	0.46	.003***
計画力	2.83	3.15	0.32	.074**
創造力	2.73	2.90	0.17	.218
発信力	2.59	3.24	0.65	.000***
傾聴力	3.41	3.80	0.39	.015***
柔軟性	3.56	3.90	0.34	.019***
状況把握力	3.17	3.63	0.46	.005***
規律性	3.66	3.66	0.00	.985
ストレスコントロール力	2.98	3.54	0.56	.000***

\*\*\* < 5% \*\* < 10%

図表4 社会人基礎力の伸長度



図表5 社会人基礎力の比較

きかけ力」(2.98)であった。他人に働きかけ巻き込む力や新しい価値を生み出す力の育成については、やや課題が残る結果となった。これは本学科すべてに当てはまる学生の課題であって、リーダーシップの発揮や価値創造性の欠如は学科全体の課題でもある(図表5)。

5. まとめと課題

秘書実務の授業を通して、学生の社会人基礎力を全体的に高めることができた。そして、企業において、お客様や同僚を思いやり、相手のために自ら働きかけることができるサービスマインド・人間力を高めていくことができた。

また、社会人基礎力育成の実践を通して、社会人基礎力そのものの向上のみならず、以下のような波及効果を生み出したことも学生のアンケート結果(自由記述欄)及び毎回の授業振り返りシートの学生コメント等から確認できた。以下、学生コメントから抜粋する(原文通り)。

①学びへの関心を引き起こすことによる学業成績の向上(小テストにおける正解率の向上)

クラス	初回正解率	11/16 実施正解率
Mクラス	52%	95%
Pクラス	38%	94%

図表6 小テストの正解率

②授業への積極的参加

- ・来週の実技テスト、当日何の役になるかわからないので準備して、頑張ります。
- ・テストは4人でやって、一人一人の役割が異なるので、どれになってもできるように家でシュミレーションしておきます。
- ・先生からお褒めの言葉を頂いたので、嬉しかったです。
- ・今日、先生から指摘していただいたところは改善して、ほめていただいたところはもっと良くできるように頑張ります。
- ・将来のためにイメージして身につけたいです。この動作をはじめ、接客マナーが良いとできる印象になるので、見ていていいなと感じる対応を目指します。

③友人関係やアルバイト先等社会でのコミュニケーション力向上

- ・最近バイト先でも言葉に気を付けるようになったし、意識できるようになった
- ・アルバイトの電話応対で予約を取った時に、名前と人数、日にちの確認などを聞くときに「恐れ入りますが」等が自然と出てきたときは自分でも驚きましたが、授業をしっかりとやってきてよかったと思いました。
- ・私はアルバイトの接客でできるだけ笑顔を絶やさないようにしていますが、忙しくなると顔に出ている気がします。お客様に気持ちよく帰ってもらおうと思います。
- ・先日アルバイトで秘書実務でやったことが出て



いて、ちゃんとできているとほめられたので、とても嬉しかったです。

④さまざまな場面での積極的な取り組みなど

・2月信用金庫のインターンシップに行くので学ぶことができよかったです。4年制大学の人も混じっていてすごく緊張しますが、この授業で習ったことを発揮して劣らないようにしたいです。

⑤将来のキャリア形成

・私は将来受付の仕事に就きたいと思っていますので、今日のことはとても役立つと思います。学んだことを活かして、感じの良い受付をします。

本学科では、企業実務等の現場で即戦力として活躍できる人材の育成を目指して教育を行っている。日商簿記やITパスポート、CAD等資格取得を通して専門性を高め、就業力の向上を目指す「資格対策」に取り組んでいるが、平成26年度より「サービス接客検定」を活用することとした。

「サービス接客検定」は、サービス業務に対する心構え、対人心理の理解、応対の技術、口のきき方、態度・振舞いなどが審査される。この検定の受験勉強をすることで、サービスに対する考え方や行動の型などを学び、おもてなしの心とかたちを育てることができる。「サービス」とは「相手に満足を提供する」ことであり、「接客」とは相手に満足を提供する行動のことである。ビジネスには、すべてサービス接客の要素があり、いわゆるサービス業だけでなく、企業（金融、鉄道、運輸、ホテル、通信、派遣会社等）や病院、官公庁等の仕事にも当てはまる。まさに、どの業界でも必要とされる力を高めていくことができる。今後は「サービス接客検定」と社会人基礎力をより明確に連動させることも重要であると考えます。

本授業を通して、学生たちは社会人基礎力を知り、社会で求められる能力と伸ばすべき能力を「見える化」した。そのことは、将来の自分のありたい姿を明確に描く一助となる。今後も学生生活の中で、学生自身が社会人基礎力を獲得していく様子を見守り、その向上のため、援助し続けることが重要である。また、キャリアカウンセラーとしても、社会人基礎力の各要素を目指す企業の求める人材に繋げて、就職指導を行っている。授業の中で、学生と社会人基礎力を共通言語として持つことができた。個人の強み、特徴を明確に示

し、効果的にアピールすることで、各自が目指す企業と各自の能力をマッチングさせ、キャリア形成に繋げていきたい。

付記

本稿におけるアンケート調査は、個人が特定できないよう番号管理をするなど、個人情報に配慮して行われている。また、2回のアンケート調査の実施前には、研究目的や授業改善目的に使用すること、及びその使用方法等について説明がなされている。

本稿は、山田が第1章～第3章及び5章、河合が第4章及び全体校正を担当した。

注

- (1) 人は「財産」であるので、「人材」ではなく、「人財」としている。
- (2) おもてなし道<sup>®</sup>大学は「おもてなし道<sup>®</sup>」を伝道する日本で唯一の教育機関であり、代表筆者がその学長である。
- (3) 「おもてなし」を単に手法・やり方と考えると、それは「おもてなし」術、「おもてなし」方法になってしまう。しかし、行動にはその人の考え方・価値観・人生観が表れる。「おもてなし」は、日々の生活の中で実践する考え方、生き方そのものとして、「おもてなし道<sup>®</sup>」と定義づけている。この「おもてなし道<sup>®</sup>」は、代表筆者が代表取締役を務める株式会社おもてなし道(旧レインボーコミュニケーション)が商標登録している(登録第5551184号)。
- (4) アンケート調査は、「きょうと就職情報ネット」で公開されている項目を使用しているので、参照されたい。  
([http://www.kyoto-shusyokunet.jp/?attachment\\_id=1214](http://www.kyoto-shusyokunet.jp/?attachment_id=1214))

引用文献

- 1) 経済産業省経済産業政策局産業人材政策室編『「社会人基礎力育成の好事例の普及に関する調査」報告書』(平成25年度産業経済研究委託事業：株式会社リベルタス・コンサルティング)、はじめに～『社会人基礎力』の目指すもの～、2014年
- 2) 経済産業省産学の有識者による委員会における定義、2006年(<http://www.meti.go.jp/>)

policy/kisoryoku/) 2017・1・2 取得

- 3) 経済産業省経済産業政策局産業人材政策室編『前掲書』はじめに ～『社会人基礎力』の目指すもの～
- 4) 経済産業省「社会人基礎力に関する研究会－中間とりまとめ」pp.9-10、2006年
- 5) 経済産業省編『社会人基礎力育成の手引き－日本の将来を託す若者を育てるために 教育の実践現場から』河合塾、pp.104-108、2010年
- 6) 経済産業省「前掲書」pp.12-14

#### 参考文献

- ・ 経済産業省「大学生の『社会人観』の把握と『社会人基礎力』の認知度向上実証に関する調査」2009年
- ・ 山田千穂子「『思いやりの心を育む』人柄育成におけるサービス接遇検定の活用－検定学習を通して、社会人としての品格を高める」秘書サービス接遇学会『研究集録』第21号、pp.80-82、2015年